



## Tisztelt Ügyfelünk!

Észrevételeivel, esetleges panaszaival fordulhat az érintett üzlet vezetőjéhez, vagy továbbíthatja azokat a következő központi címre:

### **Magyar Telekom Nyrt.**

Elektronikus levelezési cím: [ugyintezes@molmobile.hu](mailto:ugyintezes@molmobile.hu)

Telefonszám: +3630 665 6000

Internet: [www.molmobile.hu](http://www.molmobile.hu)

Adott szolgáltatással kapcsolatos előfizetői panaszokat az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatánál terjesztheti elő **szóban, vagy írásban**. A **szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, szükség szerint orvosoljuk. Ha utóbbit nem lehet**, vagy azzal az előfizető nem ért egyet, - a telefonon bejelentett panaszokat kivéve - **jegyzőkönyvezzük**, és egy másolati példány átadása mellett **írásbeli panaszként kezeljük**. A vásárlók a **vásárlók könyvébe** bejegyezhetik az **üzlet működésével**, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javasolataikat.

Az ügyfélszolgálat a **panasz elutasítását** meghatározott előfizetői szolgáltatások esetén köteles **indokolással ellátva írásba foglalni** és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy megfelelő határidőn belül megküldeni. A panaszkezelés itt részletezett folyamatába nem értendő bele a hibabejelentések valamint a díjreklamációk kezelése, ezekkel kapcsolatban az eltérő (jogsabályokban és Általános Szerződési Feltételekben foglalt) rendelkezések okán más eljárási rend irányadó, mely az Általános Szerződési Feltételekben részletesen megismerhető. A szolgáltató az előfizetőktől érkező panaszokat kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről, azok jellegétől függően 30 napon, illetve az előírások által meghatározott határidőn belül, a bejelentés módjának, tartalmának és a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztatja az előfizetőt. **A felek közötti megállapodások a panaszok kezelésének folyamatát másként szabályozhatják.**

Az előfizetői panasz kivizsgálhatósága érdekében az ügyfél MT ügyfélazonosítóval, jelszóval, vagy más, megfelelő, illetve esetenként meghatározott módon előfizetői minőségét igazolni köteles. Azon panaszokkal, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél, vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az érdemi kivizsgálásra, továbbá amelyek nem tartalmazzák a szolgáltatóval, vagy az általa nyújtott szolgáltatással kapcsolatos konkrét probléma meghatározást, a szolgáltató nem köteles érdemben, jelen eljárási rend szerint foglalkozni.

A harmadik fél által nyújtott emeltdíjas szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszkezelés illetékességi szabályai a fentiekől eltérnek: a Magyar Telekom Nyrt. csak az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos panaszokat kezeli, a Magyar Telekom Nyrt. hálózatán nyújtott, az arra épülő tartalomszolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseket illetve panaszokat a tényleges szolgáltatást nyújtó harmadik félnek kell kezelnie, saját ügyfélszolgálatán keresztül. **Az előfizetőink számára a harmadik fél által nyújtott tartalomszolgáltatás tartalmi részére vonatkozóan minden felelősség az adott harmadik felet terheli.**

Az egyes előfizetői szolgáltatások esetében alkalmazott panaszkezelés -, illetve különösen a díjreklamációk, vagy minőségi kifogások eltérő részletszabályairól további részletes információkkal szolgálunk az általános szerződési feltételeink vonatkozó rendelkezéseiben, amelyek mind ügyfélszolgálatainkon, mind internetes honlapunkon hozzáférhetőek.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

**Amennyiben az előfizető a szolgáltató vizsgálatának eredményét nem fogadja el, azok jellegétől függően panaszával a következő hatóságokhoz illetve bírósághoz fordulhat.**

### **Megyei Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető Testületek**

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita, így különösen a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljárásen kívül rendezhető a békéltető testület útján, azonban kizárólag az elektronikus hírközlésre vonatkozó speciális jogszabályi rendelkezések figyelembe vételével.

Elérhetőségei: <http://www.mkik.hu>

### **Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei**

Amennyiben az előfizető úgy ítéli meg, hogy a szolgáltató a NFH hatáskörébe tartozó fogyasztóvédelmi rendelkezést sértett meg, a fogyasztó a NFH-hoz fordulhat.

Elérhetőségei: <http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto>

## **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), ezen belül a Hírközlési- és Média Biztos**

Az előfizető az NMHH-hoz fordulhat az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály megsértése miatt, illetve a szerződéskötéssel kapcsolatos jogviták esetén indított eljárásokban.

A Hírközlési és Média Biztoshoz bejelentéssel élhet az Előfizető, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető a Hírközlési és Média Biztoshoz fordulhat, ha az előfizetői szolgáltatás a szolgáltató által a teljesítésére vállalt minőségi követelményeinek meg nem felelésével, azaz az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítésével kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást az előfizető vitatja.

Elérhetőségei: <http://www.nmhh.hu/>

## **Gazdasági Versenyhivatal**

A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó magatartás észlelése esetén bárki bejelentéssel vagy panasszal élhet a Gazdasági Versenyhivatalhoz.

Elérhetőségei: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

## **Budai Központi Kerületi Bíróság és az illetékes Városi Bíróságok**

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető az előfizetői szerződés rendelkezései szerinti, ennek hiányában az eljárásra általánosan illetékes bírósághoz fordulhat.

Elérhetőség: [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)